

カスタマーサクセスをビデオ技術の力でエンパワーする
「VideoTouch（ビデオタッチ）」の提供を開始

ビデオ技術を軸に企業や個人のDX（デジタルトランスフォーメーション）を支援する株式会社 Viibar（本社：東京都渋谷区、代表取締役：上坂優太）は、法人向けのクラウドソフトウェア（SaaS）をはじめとするサブスクリプション型サービスを提供する企業にとって最重要となる「自社が提供するサービスを通して顧客の成功を実現する活動（以下、カスタマーサクセス）」を、ビデオ技術の力でエンパワーする「VideoTouch（ビデオタッチ）」正式版の提供を2021年4月13日より開始致します。

本サービスはテキストを書くよりも簡単にビデオの収録・編集・共有・分析をチームで行うことを可能にすることで、これまで社内ノウハウが乏しく外部に委託するしかなかった動画制作を自社内で低コストで実現し、ビデオを用いたより効果的でスケーラブルなカスタマーサクセスを実現するカスタマーサクセス特化型動画プラットフォームです。



■ 「VideoTouch」の開発・提供の背景

海外と比較して、近年日本の企業におけるDXの遅れは深刻な課題として認識されておりますが、昨年からの新型コロナウイルス感染拡大による、これまでに経験したことがないビジネス環境の変化に伴い、あらゆる業界・規模の企業でDXが急務となりました。

それに呼応する形で初期投資が少なく、すぐに利用開始ができるサブスクリプション型サービスが急速に広がりを見せており、伴って、受け身ではなく能動的にサービス利用者を成功へと導き顧客の生涯価値を高める役割としての「カスタマーサクセス」の重要性が増してきています。

当社は VideoTouch の構想段階から、サブスクリプション型サービスを提供する企業のうち、全社で一丸となってカスタマーサクセスに取り組み、急成長かつ持続的な成長を遂げている先進的な企業、累計 100 社以上からヒアリングを実施して参りました。

その結果、カスタマーサクセスの支援体制が十分でない企業の場合、提供企業から顧客へのレクチャーに想像以上の負荷がかかっていることが分かりました。また従来のマニュアルを用いた顧客への説明を動画に置き換えることでより直感的でスムーズなサービスの導入を進める動きがありますが、外部に委託するか社内で膨大な時間をかけて動画を作成していたためにコア業務を圧迫してしまい、チームでのビデオ活用のボトルネックになっていることが分かりました。

当社はこれまで培ってきたビデオ制作に関する知見とビデオ技術の力を活かし、カスタマーサクセスをエンパワーするソリューションとして VideoTouch を開発しました。2020 年 9 月からは 20 社を超える企業でのクローズド β 版による検証を実施する中で、カスタマーサクセスにおける主要なユースケースに対応できる機能を拡充し、この度、正式版として提供を開始する運びとなりました。

■ 「VideoTouch」について

VideoTouch は、サブスクリプション型サービスを提供する企業でカスタマーサクセスに従事する方々が、従来行っている 1 対 1 または 1 対多の研修形式で行うレクチャーやマニュアルを驚くほど簡単にビデオ化・共有することで、これまでは社内ノウハウが乏しく外部に委託するしかなかったビデオ制作・活用を自社内にて低コストで実現します。

VideoTouch の主な機能は以下となります。

- Chrome 拡張機能から簡単に視聴率の高いビデオが収録できる「ビデオ収録機能」
- 収録したビデオをストックとして活用できる「アーカイブ機能」「フォルダ管理機能」
- 直感的な操作でビデオの不要な箇所を削除ができる「トリム機能」
- 収録した音声データを AI で認識し自動で字幕としてビデオに実装できる「自動字幕機能」
- 完成したビデオを URL や埋め込みタグで発行できる「共有機能」
- 収録したビデオをチームで共同で管理・活用ができる「チームライブラリー機能」
- ビデオの視聴者数や視聴時間、視聴維持や満足度が把握できる「視聴分析機能」

VideoTouch サービスサイト：<https://videotouch.jp>

■「VideoTouch」の主な用途

VideoTouch で収録したビデオを、カスタマーサクセスにおける顧客とのあらゆる接点（下記）において能動的に利活用することにより、顧客のサービスへの理解度・習熟度を短期間で向上させ、継続的な利活用を促進することが可能となります。

- 全顧客に共通して導入初期段階（以下、オンボーディング）の支援として行う、1対1または1対多の研修形式のレクチャーや問い合わせへの対応
- 全顧客が利用するサポート・FAQ・オンボーディングサイトへの掲載
- 顧客の継続利用（以下、リテンション）を促進するための支援として行う、サービスの活用 Tips やベストプラクティスの共有
- 新機能や新製品のお知らせを通じた追加受注施策
- プロダクト改善活動のための社内コミュニケーション
- 社内カスタマーサクセスメンバーやパートナーの教育

また、顧客毎に各接点におけるビデオの視聴状況をモニタリング・分析することにより、適切なタイミングでフォローアップを行うことができるようになるため、サービスに対する顧客満足度および顧客にとっての生涯価値が高まり、解約防止および収益向上に貢献致します。

■実際のお客様の声

freee 株式会社

アドバイザー事業部 CS チームマネージャー

小畑 孝輔 様

ハイタッチから、よりロータッチ&テックタッチでのカスタマーサクセスの重要性が高まる中で、動画というツールは非常に有益な武器になると思います。VideoTouch のような誰でも簡単に動画作成・提供・分析までおこなえるツールはカスタマーサクセスの生産性向上に大きく寄与するだろうと考えています。当社でも1動画あたりの提供工数を今までの半分ほどにすることができました。今後のカスタマーサクセス施策の大きな柱として活用していきたいと考えています。

カラクリ株式会社

取締役 VP of Customer Success

鈴木 奨平 様

スタートアップにとって、限られたリソースの中で「より高いカスタマーサクセス」を実現する手法は必要不可欠です。そのためハイタッチな顧客対応と並行して、動画コンテンツの提供などレバレッジの効く最適な手法を探していました。そんな中、着目したのが VideoTouch です。自動字幕やトリムなど、簡単に動画を作成できる機能は重宝しています。また選定の決め手にもなった「成長性」については、日々のアップデートの速さで実感しております。成長しつづける VideoTouch と共に、お客さまへ、より良質なコンテンツを届けていければと思います。

■代表取締役 CEO 兼 VideoTouch プロダクトマネージャー 上坂 優太のコメント

VideoTouch の開発にあたり、私自身、直接 100 社以上のカスタマーサクセスに従事する方々にヒアリングを実施し、また 20 社以上の β 版利用企業の皆様からも貴重な声をいただき、それらを糧に開発を進めてきました。カスタマーサクセスの業務はその重要性が増すと同時に現場では切実なペインも生じています。私達は VideoTouch がサブスクリプション型サービスを提供する企業でカスタマーサクセスに従事する方々とサービス利用者の方々、双方の課題を解決するための一助になれると確信しています。当社が創業から一貫して追求してきた『ビデオ活用の民主化』を当事業においても実現して参ります。

■本サービスのお問い合わせ先

お問い合わせにつきましては、サービスサイトよりお願いいたします。

サービスサイト URL : <https://videotouch.jp>

■株式会社 Viibar について

「動画の地平をひらき、世の中をポジティブに。」をミッションに掲げ、動画技術を通じて企業や個人の DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進しています。

<https://viibar.com>

【プレスリリースに関する問い合わせ】

株式会社 Viibar

担当 : 広報 末廣

E-mail : pr@viibar.com

HP : <https://viibar.com>